



Kundenumfragen in der Spitex Kanton Bern: Ein unabdingbares Führungsinstrument für das lernende Unternehmen



Patientenbefragungen

Aktueller Stand und künftige Trends

Donnerstag 13. Oktober 2016, Inselspital

Jürg Schläfli, Geschäftsführer SPITEX Verband Kanton Bern

www.spitexbe.ch





Ziele



- Ermittlung der Zufriedenheit der Kunden mit den Dienstleistungen von SPITEX und der Bindung der Kunden an Spitex
- Aufzeigen der Stärken und Schwächen in der Beziehung der SPITEX zu ihren Kunden
- Ermittlung der Haupttreiber der Kundenzufriedenheit
- Aufzeigen der Bedürfnisse der Kunden und ihrer Angehörigen bzw. ihnen nahestehende Bezugspersonen bezogen auf SPITEX
- Kontinuierliche Umsetzung von Verbesserungen (lernendes Unternehmen)
- Einbindung der Ergebnisse der Kundenumfrage in bestehende Instrumente (Zielvereinbarung usw.)



Modell



- Basiert auf neusten wissenschaftlichen Erkenntnissen
- Externe Durchführung
- Anonymität der Kunden ist gewährleistet
- Praxisbezogen
- Modular, offen
- Konzept und Durchführung: www.empiricon.ch



«Problematik» bei Kundenumfragen in der Spitex



- Die Resultate sind (fast) immer sehr gut!
- Alles OK also?
- Schwierig an die echten Anliegen heranzukommen



Vorgenommene Weiterentwicklung



- Erweiterung auf die Angehörigen bzw. nahestehenden Bezugspersonen
- Abfragen nach Sorgen und Ängsten
- Abfragen nach zusätzlichen Bedürfnissen
- «häufig» wechselndes Personal - differenzierte Abfrage



Verknüpfung Zufriedenheit Kunden - Mitarbeitende



- SPITEX Organisationen, welche bei der Kunden- und Mitarbeiterinnenumfrage teilnehmen, erhalten eine entsprechende verknüpfte Analyse.
- Die Gap-Analyse zeigt Wahrnehmungsdifferenzen zwischen Kunden und Mitarbeitenden.
- Die Portfolio-Analyse zeigt die Themen der Mitarbeiterinnenumfrage, welche einen Zusammenhang mit der Kundenzufriedenheit aufweisen.
- Damit können im Betrieb die Themen angegangen werden, die zur Verbesserung der Kundenzufriedenheit beitragen.



Resultate Kundenumfrage 2014



Unterschiede in den Resultaten von Kunden und nahestehenden Bezugspersonen (NBP)?

	Kunden	NBP
• Zufriedenheit:	87	84 Punkte
• Erwartungshaltung:	85	82 Punkte
• Weiterempfehlung Spitex:	90	89 Punkte
• Kommunikation	86	86 Punkte

Kunden:

• Engagement und Motivation Spitex-Personal	90 Punkte
• Betreuungsqualität	88 Punkte



Resultate Kundenumfrage



Kunden:

Sorgen und Ängste:	Nicht mehr zu Hause wohnen	37%
	Verlust der Selbstbestimmung	21%
	Krankheit (z.B. Demenz)	18%

Nahestehende Bezugspersonen:

- Spitex bedeutet Entlastung 91 Punkte



Verknüpfung Zufriedenheit Kunden – Mitarbeitende – GAP Analyse



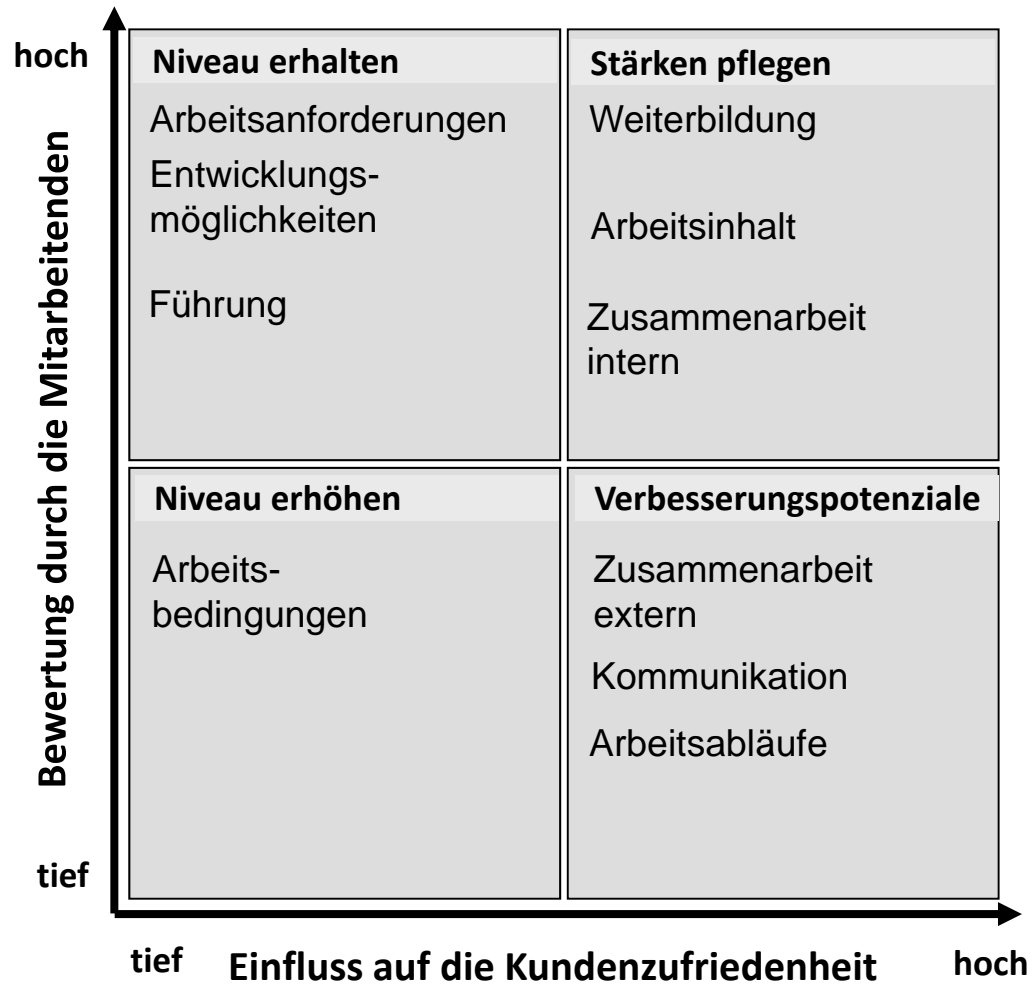
Umfrage Kunden

Umfrage Mitarbeitende

Einsatz und Engagement	(1) Die SPITEX Mitarbeiterinnen sind motiviert.	90	91	(4) Bei meiner Arbeit setze ich mich voll ein.
	(3) Die SPITEX Mitarbeiterinnen engagieren sich für mich.	86	87	(74) Ich bin bereit, für meine SPITEX Organisation einen überdurchschnittlichen Einsatz zu leisten.
Zeit- und Leistungsmanagement	(7) Die SPITEX Mitarbeiterinnen nehmen sich genügend Zeit für mich.	78	55	(17) Ich habe genügend Zeit, meine Arbeit richtig zu erledigen.



Verknüpfung Zufriedenheit Kunden – Mitarbeitende – Portfolio Analyse





Verknüpfung Zufriedenheit Kunden - Mitarbeitende?



- Welche Zufriedenheit?
- Zufrieden nicht per se gut, Unzufrieden nicht per se schlecht.

Zufriedene Mitarbeitende:

- Progressiv Zufriedene
- Stabilisiert Zufriedene
- Resignativ Zufriedene

Unzufriedene Mitarbeitende:

- Konstruktiv Unzufriedene
- Fixiert Unzufriedene

→ Stimmt der Mix beim Personal?



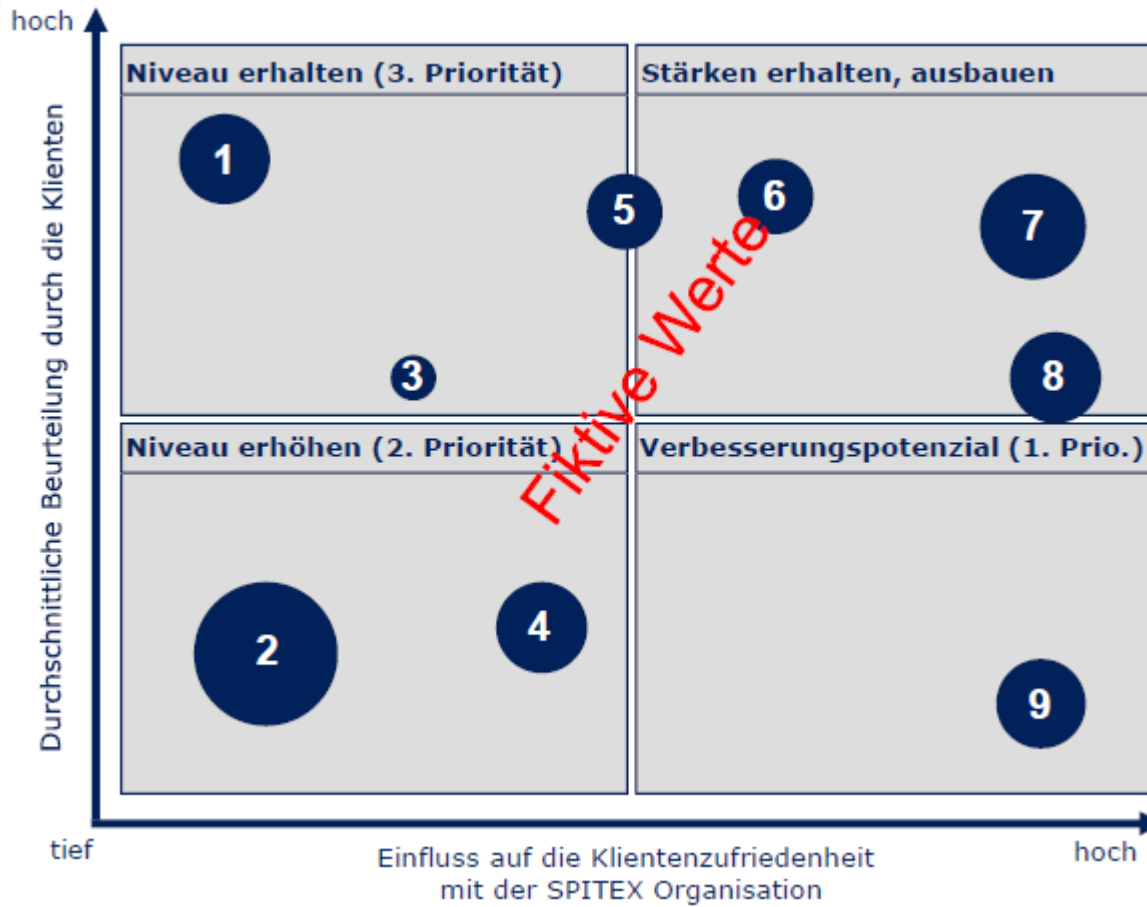
Auswertungen Bsp. 1



SPITEX Organisation XY	SPITEX Organisation XY	Stützpunkte						Altersklasse 1	Altersklasse 2	Altersklasse 3	Benchmark gross	Benchmark klein
		OE1	OE2	OE3	OE4	OE5	OE6					
n=		20	20	20	20	20	20	20	20	20		
Zufriedenheit mit Dienstleistungen	75	86	84	73	78	74	86	86	87	76	86	92
Erwartungen an die Dienstleistungen	64	75	66	58	66	64	85	63	71	63	76	85
Index: Mitarbeiterinnen	63	77	63	57	73	64	77	67	63	59	79	86
Anliegen ernst nehmen	52	66	52	46	58	54	66	54	50	51	65	73
Engagement	74	86	75	69	88	73	86	78	75	69	78	78
Einfühlsames Arbeiten	70	86	75	66	72	70	86	74	82	68	81	85



Auswertungen Bsp. 3





Mögliche Weiterentwicklung



- Einbezug weitere Stakeholders
- Zufriedenheitstypologie analog Mitarbeiterumfrage
- Verknüpfung weiterentwickeln



Schlussfolgerung



- Keine Pro forma oder Alibi-Übung
 - Ernsthafte Analyse mit den Resultaten (Management und Team), Ursache- Wirkungsbeziehungen erkennen
 - Konkrete Massnahmen erarbeiten und umsetzen!
 - Kommunikation
 - Massnahmen müssen spürbar sein
-
- Kunden- (wie auch Mitarbeiter/innen-) Umfragen sind ein wichtiges Führungsinstrument
 - Verknüpft mit anderen (strategischen) Führungsinstrumenten
 - Unterstützt das lernende Unternehmen in der Weiterentwicklung



**Vielen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit**

spitexbe.ch